

仕 様 書

第1 委託件名

令和元年度国際会議開催支援プログラム(開催支援事業)国際会議・空港等へのホスピタリティチーム派遣及び東京観光ツアー等実施業務委託

第2 契約期間

契約締結日翌日から令和2年3月31日まで

第3 履行場所

公益財団法人東京観光財団(以下、「財団」という。)の指定する場所

第4 委託目的

1 委託目的

東京で開催される大規模国際会議に対し、東京の魅力をPRし参加者の満足度を高め、再来訪につなげるとともに、ロコミ効果など、参加者を通じた観光プロモーションを進めることを目的に、国際会議・空港等へのホスピタリティチーム派遣事業及び東京観光ツアー等を実施する。

第5 委託内容

1 ホスピタリティチームの派遣

財団の指定する国際会議等に対し、空港と会議会場それぞれにホスピタリティチームを派遣し、管理を行うこと。

- (1)派遣要員の想定人数・派遣時間は、別紙1「要員派遣計画」による。
- (2)ホスピタリティチーム要員は、英語による東京の観光案内等ができるものとし、類似の業務経験があるものを優先的に配置すること。
- (3)成田空港、羽田空港の到着ロビーに設置のカウンターにて、業務を行うホスピタリティチーム要員は会議参加者に対し、以下①～③の業務を行うこと。
 - ① 東京の観光情報及び交通案内等
 - ② 会議会場までの交通に関する問い合わせ対応等
 - ③ 財団が指定する東京の観光案内に関するパンフレット類等の配付等
- (4)会議会場のデスクにて、業務を行うホスピタリティチーム要員は会議参加者に対し、以下①～⑤の業務を行うこと。
 - ① 財団が提供する東京観光ツアー・文化体験プログラム等の申込受付対応
 - ② 財団が提供する東京観光ツアー発着時の運営補佐
 - ③ 財団が提供する文化体験プログラムの会場誘導・会場内の運営補佐
 - ④ 周辺施設の観光情報及びホテルからの交通案内等
(尚、④は受託者が準備すること)
 - ⑤ 財団が指定する東京の観光案内に関するパンフレット類等の配布等

受託者は財団から提供される各アイテムを預かり、財団の指定の数を各会議会場へ輸送すること。輸送費及び管理費も見積もりに入れ込むこと。又、受託者は、各会議ごとに最終配布数を集計し、財団に報告すること。全ての会議終了後、余ったパンフレットや備品は、速やかに財団に返却すること。

1	Tokyo Travel Guide (英語)	300 冊
2	Tokyo Muslim Travelers Guide	50 冊
3	カタログラック	1 個
4	TOKYOTOKYO バナー	2 本
5	その他東京観光に関する案内	数冊
6	B1 イーゼル(ポスター掲示用)	3本

- (5) 財団が提供するホスピタリティチーム、受付管理責任者等が着用する専用ユニフォームを手配し、管理すること。枚数は 30 着程度を想定すること。デザインは財団と協議して決めるものとし、制作にかかる費用は受託者の負担とする。使用後は、適宜クリーニングに出し、常に清潔に保つこと。なお、ユニフォームは委託業務終了後、財団に返却すること。
- (6) 受託者は、派遣する要員に対し、業務遂行のために必要な事前研修等を行うこと。
- (7) 受託者は、財団の指定した期日までに、派遣する要員の氏名を財団に報告すること。
- (8) 空港カウンターの設置

- ① 空港出迎のため、成田空港及び羽田空港の国際線到着ロビーの適切な場所に、カウンターを設置すること。
- ② 空港のカウンターに国際会議名(英語)を記した看板を掲出すること。看板のデザイン等は財団と協議の上決定するものとし、印刷費用は受託者の負担とする。

上記に係る詳細は、最終的に財団と協議の上、決定することとする。

2 観光ツアー等の企画・運営

- (1) 財団の指定する国際会議に対し、東京観光ツアー(又はテクニカルツアー)等を企画・運営すること。尚、本ツアー実施に当たり、募集型企画旅行契約をツアー参加者と別途締結することとする。
- ① 対象会議は 4 本とする(別紙2「ツアー催行計画」参照)。
 - ② ツアーの内容は、参加者に対して東京の魅力及び安全性を十分にアピールできるもので、都内を代表する観光スポットを巡る観光ツアーの実施など、会議参加者層に合わせたメニューを提供すること。ただし、ツアーの内容については、十分に財団と協議する。ツアーは、会議の開催会場を発着地とする 40 名程度参加のバスツアーとし、1回当たり 3 時間から 3.5 時間程度の半日ツアーとする。ツアーには、旅程管理者のみならず、必ず通訳ガイド(英語)が同行すること。
 - ③ ツアー催行にあたり、すべての参加者の安全を確保すること。
 - ④ ツアーの企画にあたっては、訪問箇所や移動経路等について、十分な事前現地調査を行い、確実かつ円滑な行程を作成すること。

- ⑤ 実施準備において、財団が指示する下見及び打合等に、必要な管理責任者及び現場担当要員が参加すること。
- ⑥ ツアー運営時には、財団が作成する満足度調査のアンケートを参加者に配布し、回収すること(アンケート用紙は財団が支給)。
- ⑦ ツアー・文化体験プログラムの参加者募集に関しては、以下の両方又はいずれかを想定している。いずれの場合にあっても、個人情報の管理については別紙3「個人情報の保護に関する特記事項」および別紙 4「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」を参照の上、適切な名簿の管理を行うこと。また、精算の際に名簿の提出をすること。

ア. 申込受付はツアー・文化体験プログラム申込用WEBページを作成の上、事前受付、および会議会場デスクでPC・タブレット設置によるオンサイト申込み対応を行うこと。

イ. 申込受付はツアー・文化体験プログラム申込用WEBページを作成の上、会議会場デスクでPC・タブレット等の設置によるオンサイト申込み対応を行うこと。

(第5 委託内容 1 ホスピタリティチームの派遣 (4)①を参考のこと)

(2) ツアーを安全に運営すること。

- ① ツアー前に参加者リストを作成の上、バスに乗車する際に参加者名を確認すること。
- ② ツアー中は常に乗降人数を確認し、参加者名および人数をツアー終了まで管理すること。
- ③ 発着地及び周辺に必要な誘導要員(英語)を配置し、参加者にわかりやすい表示板等を持つこと。
- ④ 熱中症対策として、ツアー参加者に水を配布すること(1名につき500ml ペットボトル1本)。精算は実数で行うこと。
- ⑤ ツアー催行の管理責任者、添乗員及び誘導要員は、適宜連絡をとり、連携して業務を遂行できる連絡体制を組むこと。
- ⑥ 途中離脱者の管理方法、行方不明者が発生した際の対応を事前に協議し、ツアー関係者に周知すること。また、ツアー終了まで適切に対応すること。
- ⑦ 管理責任者は各ツアー終了後に最終参加者リストを作成し、最終ツアーが終わるまでに最終人数の報告と共に提出すること。
- ⑧ ツアー終了後は財団に遅滞なく報告すること。

(3) 配布用チラシ、案内用パネル等を作成(併催の文化体験プログラム分も含む)すること。

催行する東京観光ツアーおよび文化プログラム概要(旅程・集合場所・集合時間)を記載したチラシ(英語)を会議毎に作成し、会場等で配布すること。また現場で参加者を募るための案内用パネルを3枚(B1 サイズ)作成し、現場での呼び込みに利用すること。英語はネイティブチェック等を行い、不適切な表現が無いように努めること。チラシについては A4 両面カラー1枚、再生上質紙 A 版 44.5 kgを基本とし、参加意欲を高める魅力的なデザインとすること(写真等、一部必要な情報は財団から提供可)。チラシ作成部数は概ね海外参加者数の 7 割程度。記載内容については財団と協議の上、決定する。チラシ、案内用

パネルのデザイン・出力に係る費用も見積りに含めること。

(4) その他運営に係る業務

- ① 運営マニュアルを作成し、会議開催一ヶ月前には暫定版を、一週間前には完成版を財団に共有すること。内容は会議概要、観光ツアー・文化体験プログラムの申込受付対応、想定されるお問い合わせ事項(ATM・両替・喫煙所・クロークなど)を含めること。
なお、申込受付はツアー申込用WEBページを作成の上、事前受付、および会議会場デスクでPC・タブレット設置によるオンサイト申込み対応を可能にすること。
また、会場内にプリンターを設置し、申込情報を記載したチケット(英語)を出力して提供すること。
- ② 会議会場の受付デスク周りにおけるTCVBスタッフ用も含むWifi環境を整えておくこと。
- ③ 会議会場内で連絡を円滑に行うため、必要に応じてトランシーバーを用意すること。
- ④ 観光スポット等の入場料、駐車料金については、本委託契約に含むものとする。
- ⑤ 博物館等のガイド業務において通訳機器が必要な場合は、参加者人数及び予備分の機器手配を行うこと。
- ⑥ 雨天対策として参加者用の雨具とその管理備品を用意すること。
- ⑦ 利用バスにおいては参加者にわかりやすい当該ツアー名の表示をすること。

上記に係る詳細は、最終的に財団と協議の上、決定することとする。

3 申込受付管理業務

- (1) 対象会議の開催期間(事前受付をする場合はその期間を含む)を通して受付管理の責任を持つ担当者を1名派遣すること(受付管理責任者はホスピタリティチームの派遣要員の人数に含まない)。派遣された責任者は、申込みからツアー催行までの管理に伴う以下の業務を全うする。
 - ① デスク全体の運営管理
 - ② ツアー及び文化体験プログラムの申込受付業務管理
 - ③ ツアー及び文化体験プログラムの申込人数の残数管理
 - ④ その他円滑なツアー等の催行に必要とされる管理業務全般
- (2) ツアー実施にかかる経費は財団の負担であるため、各参加者との金銭授受はない。
- (3) 会議会場における受付デスクは財団側で用意する。
- (4) 最終的な受付管理責任者及びデスク要員の派遣時間等は財団と協議の上、決定するものとする。なお、派遣予定期間および時間は別紙1「要員派遣計画」に準ずる。

4 報告書の作成・提出

国際会議における事業実施後、(1)～(3)を記載した報告書を作成し、財団に提出すること。

(1) 空港ホスピタリティデスク運営

- ① 会議名・会期
- ② 派遣日・時間・派遣場所・派遣人数

- ③ 主な業務内容・配布資料
- ④ 質問・対応結果など
- ⑤ 派遣期間中に撮影したデスクの写真

(2) 会議会場ホスピタリティデスク運営

- ① 会議名・会期
- ② 派遣日・時間・派遣場所・派遣人数
- ③ デスク運営責任者及びスタッフの役割分担・運営体制
- ④ デスクの写真

(3) ツアー等の運営

- ① ツアー運営責任者及びスタッフの役割分担・運営体制
- ② ツアー行程及び最終参加人数
- ③ ツアー開催状況のわかる写真
- ④ ツアー参加者の感想等

ただし、参加者への質問項目等は別途財団と協議の上、決定する。

第6 守秘義務等

- 1 受託者は、本契約業務の実施にあたって、関係法令、条例及び規則等を遵守すること。
- 2 受託者は、本契約の履行により知り得た業務委託の内容を第三者に漏らしてはならない。

第7 第三者代行の禁止

本委託業務は、原則として第三者に代行させてはならない。

ただし、事前に文書により財団と協議し、承認を得た事項については、第三者に委託して行うことができる。

第8 個人情報の保護

別紙3「個人情報に関する特記事項」および別紙4「電子情報処理委託に係わる標準特記仕様書」を遵守すること。また、EUにおけるGDPR(一般データ保護規則)等に関する対応を行うこと。

第9 支払方法

委託料の支払いは委託完了後一括払いとする。ただし、第5委託内容のうち、ガイド、添乗員、派遣スタッフ、バス及び施設入場料、発送費など、参加者人数の増減や時間数で変動するものに関しては、実際に手配した内容に基づき、実費請求すること。また、傷害保険料については、各会議開催前に請求に基づき支払うものとする。

第10 環境により良い自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、次の事項を遵守すること。

- 1 都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年東京都条例第215号)第37条のディーゼル車規制に適合する自動車であること。

2 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法(平成4年法律第70号)の対策地域内で登録可能な自動車であること。
なお、当該自動車の自動車検査証(車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

第11 その他

- 1 受託者は、業務の詳細について、財団の担当者及び関係者と十分な打ち合わせを行い、業務の目的を達成すること。
- 2 本仕様書で不明な事項及び疑義がある場合は、財団と事前に協議すること。

担当者連絡先:公益財団法人東京観光財団
コンベンション事業部 須藤・亀島・佐藤
電話 03-5579-2684
FAX 03-5579-2685